

**FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL PENGURUSAN PROJEK : SUATU
KAJIAN KES PROJEK KLIA**

**Kertas projek ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah
Sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Teknologi Maklumat)
Universiti Utara Malaysia**

Oleh :

AZHAM BIN HUSSAIN (81627)

November 2000

Azham bin Hussain, 2000 © Hakcipta Terpelihara



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

AZHAM BIN HUSSAIN

calon untuk Ijazah _____ Sarjana Sains (Teknologi Maklumat)
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL PENGURUSAN PROJEK : SUATU KAJIAN KES
PROJEK KLIA**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : Prof. Madya Shahrum Hashim
(Name of Supervisor)

Tandatangan
(Signature)

:

Tarikh : 28 November 2000
(Date)

Kebenaran Menggunakan Laporan Projek

Laporan ini merupakan sebahagian daripada syarat pengijazahan program Sarjana Sains (Teknologi Maklumat) Universiti Utara Malaysia. Dengan ini saya bersetuju untuk membenarkan pihak perpustakaan untuk mempamirkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju membenarkan mana-mana pihak membuat salinan samada sebahagian atau keseluruhan projek ini bagi tujuan akademik dengan mendapat kebenaran daripada penyelia projek ataupun melalui Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk cetakan atau salinan bagi tujuan komersial adalah dilarang tanpa merujuk kepada penyelidik.

Kebenaran perlu diperolehi untuk menyalin atau menggunakan projek ini, sebahagian atau keseluruhannya. Bagi tujuan rujukan sebagai ulasan karya di dalam sebarang laporan, rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan di dalam laporan berkenaan

Dekan Sekolah Siswazah

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Pengurusan projek ialah satu teknik sains pengurusan atau kajian **operasi** yang penting dan digunakan dalam **banyak cabang** pengurusan. Antara **cabang-cabang** tersebut ialah kejuruteraan, pembinaan, pembangunan sistem maklumat, projek bukan komersial yang melibatkan kos, pengurusan sumber manusia tertentu, mematuhi spesifikasi pengguna dan pelanggan, dan menepati sasaran masa. Ianya adalah satu kawalan aktiviti yang kompleks dan boleh **memberi** kesan kepada keseluruhan budaya organisasi. Pembinaan dan penyiapan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur mengikut jadual, spesifikasi dan perbelanjaan pengguna adalah contoh yang baik untuk menunjukkan bagaimana suatu projek **mega** diurus dengan berjaya daripada permulaan hinggalah ianya beroperasi. KLIA direkabentuk, dirancang dan dibina untuk memenuhi keperluan penerbangan dan pengguna yang mengharapkan satu tahap pencapaian yang tinggi berbanding dengan Lapangan Terbang Antarabangsa Sultan Abdul Aziz Shah (LTAAS) yang telah mencapai had maksimum. Antara faktor kejayaan kritikal pengurusan projek yang telah dikenalpasti ialah pemilihan kakitangan yang berpengalaman dalam **mengurus** sesuatu projek, **memberi** kemudahan dan keselesaan kepada kakitangan, komunikasi yang berkesan sesama ahli projek, menggunakan peralatan dan teknik yang **baik**.

ABSTRACT

Project management is one of the most important management science or operational research techniques, which can be applied across disciplines. Engineering, construction, information system development, or non-commercial projects usually involve costs, management of resources in particular people, compliance to user and client specification, and meeting deadlines. It is the control of complex activities and it can affect the entire culture of an organization. The construction and completion of the Kuala Lumpur International Airport within the specified date, user specification and budget is an example of how a huge project is managed successfully from inception to its operations. KLIA was designed, planned and built to meet the demand from the air-travelers who expected high standards as the existing Sultan Abdul Aziz Shah International Airport (SAAS) was thought to have reached its limits. Several factors that contribute to success of project management are experience personal selected to manage the given project, better accommodation to ensure personnel satisfaction, effective communication and the usage of the best tools and techniques.

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin memanjangkan rasa syukur saya kepada Allah S.W.T. di atas limpah dan kurnianya sehingga saya dapat menyiapkan laporan ini.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia, Prof. Madya Shahrum Hashim yang telah banyak memberi kerjasama, komitmen dan tunjuk ajar daripada mula memilih tajuk sehinggalah laporan ini disiapkan.

Tidak ketinggalan juga kepada Prof. Madya Dr Wan Rozaini Sheik Osman dan Pn. Huda Ibrahim yang banyak membantu menyediakan bahan-bahan yang berharga dan individu-individu yang boleh dihubungi.

Seterusnya kawan-kawan sekelas dan tutor-tutor STM yang banyak memberi semangat dan panduan yang berharga di dalam menyiapkan projek ini.

Akhir sekali saya ingin mengucapkan ribuan terimakasih yang tak terhingga kepada isteri, Fakhriah Said Hassan dan anak, Muhammad Hakiem Azham di atas pengorbanan dan galakan dari mereka.

AZHAM BIN HUSSAIN

268A, LORONG MASJID LAMA,

BATU 4, ANAK BUKIT,

ALOR SETAR

KEDAH DARUL AMAN

ISI KANDUNGAN

	Halaman
Kebenaran Menggunakan Laporan Projek	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Penghargaan	iv
Kandungan	v
Senarai Rajah	viii
Senarai Jadual	ix
Senarai Lampiran	x
BAB 1 : PENGENALAN	
1.1 Projek	1
1.2 Projek IT	3
1.3 Sejarah Pengurusan Projek Teknologi Maklumat	8
1.4 Komponen-Komponen Pengurusan Projek	10
1.5 Jenis-Jenis Pengurusan Projek	13
1.6 Kitar Hayat Pengurusan Projek	16
1.7 Keperluan Pengurusan Projek	17
1.8 Kebaikan Pengurusan Projek	20
1.9 Faktor Kejayaan Kritikal	23
1.10 Penyataan Masalah	27
1.11 Matlamat Kajian	28
1.12 Skop Kajian	28
BAB 2 : ULASAN KARYA	
2.1 Pengurusan Projek	30

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Organisasi yang dipilih	35
3.2	Pengumpulan Maklumat	35
3.2.1	Instrumen	36
3.2.2	Responden	42
3.3	Analisis	43

BAB 4 : KAJIAN KES : PROJEK KLIA

4.1	Kajian Awalan	45
4.2	Pemilihan Tapak Cadangan	46
4.3	Perancangan Terperinci	47
4.4	Kumpulan Projek KLIA	48
4.5	Kos yang Terlibat	49
4.6	Total Airport Management Systems (TAMS)	50
4.7	Perlaksanaan Projek KLIA	50
4.7.1	Pengorganisasian	51
4.7.2	Pengawalan	52
4.7.3	Status KLIA	52
4.8	Kejayaan KLIA	53

BAB 5 : ANALISIS PENEMUAN

5.1	Analisis Maklumbalas Ketua Projek	56
5.2	Analisis Maklumbalas Ahli Kumpulan Projek	61
5.3	Analisis Temubual	65

BAB 6 : FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL PENGURUSAN PROJEK TEKNOLOGI MAKLUMAT KLIA

6.1	Matlamat dan Perancangan	66
-----	--------------------------	----

6.2	Kawalan dan Sokongan dari Kerajaan dan Agensi Berkaitan	66
6.3	Kawalan dan Sokongan dari Pengurusan Dalaman	67
6.4	Pemilihan Kakitangan	67
6.5	Pecahan Projek	67
6.6	Strategi Terpilih	68
6.7	Kemudahan Kepada Kakitangan	68
6.8	Komunikasi	68
6.9	Penukaran Pengurusan	69
6.10	Memahami Beberapa Budaya Luar	69
6.11	Perkongsian Bijak dan Perikatan Strategik	70
6.12	Pengurusan Berkualiti, Nilai Organisasi dan Etika Kerja	70
6.13	Pengawalan Dokumen	70
6.14	Semangat Patriotik	71
6.15	Peralatan dan Teknik	71
6.16	Perisian dan Perkakasan	72
BAB 7 : PENUTUP		
7.1	Kesimpulan	73
7.2	Kekangan	76
7.3	Cadangan	77

Rujukan

SENARAI RAJAH

Halaman

Rajah 1 : Fasa-fasa dalam kitar hayat pengurusan projek

16

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1 : Contoh Faktor Kejayaan Kritikal	26
Jadual 5.1 : Kekerapan berjumpa ahli kumpulan	57
Jadual 5.2 : Kekerapan berjumpa pengurusan KLIAB	58
Jadual 5.3 : Kelulusan Pengurus Projek	59
Jadual 5.4 : Pengalaman Bekerja Pengurus Projek	59
Jadual 5.5 : Kemudahan yang diberi kepada Pengurus Projek	60
Jadual 5.6 : Kelulusan ahli projek	61
Jadual 5.7 : Pengalaman ahli projek	62
Jadual 5.8 : Kemudahan yang disediakan kepada ahli projek	63
Jadual 5.9 : Kekerapan bermesyuarat dengan pengurus projek	64

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Borang Soal Selidik Ketua Projek
- Lampiran 2 : Borang Soal Selidik Ahli Kumpulan Projek
- Lampiran 3 : Komponen-komponen TAMS

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Projek

Projek bukanlah satu aktiviti biasa kerana setiap projek mengandungi ciri-ciri yang unik. Memandangkan setiap projek adalah unik, ianya sangat memerlukan mekanisma tertentu untuk menguruskan projek bermula dari fasa kebolehlaksanaan hinggalah ke fasa penyerahan. Untuk membincangkan dengan lebih lanjut mengenai pengurusan projek, adalah penting untuk memahami konsep projek terlebih dahulu. Schwalbe (2000), mendefinisikan projek sebagai satu usaha sementara yang diambil untuk menyempurnakan satu tujuan yang unik.

Projek biasanya melibatkan beberapa orang yang melakukan aktiviti yang saling berkait dan penganjur utama untuk projek biasanya berminat di dalam penggunaan sumber yang efektif untuk menyiapkan projek dengan efisien dan menepati masa.

Antara ciri-ciri umum projek adalah seperti berikut :-

1. Sesuatu projek mempunyai tujuan yang unik.

Setiap projek mestilah mempunyai objektif yang jelas dan mudah difahami. Sebagai contohnya, seorang pengarah operasi sebuah syarikat menganjurkan projek kerjasama membangunkan senarai dan analisis awalan untuk projek IT yang berpotensi dapat memajukan operasi syarikat. Tujuan yang unik dalam projek ini ialah kerjasama dengan orang luar untuk berkongsi pendapat dan menyediakan laporan.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Alan Dennis, Barbara Haley Wixom (2000), System Analysis And Design, John Wiley & Son, Inc USA
- Andrew K. Johnston (1995), A hacker's Guide to Project Management, Butterworth Heinemann Ltd Oxford.
- Barbara Cook (2000), Asian Airport: Good Times, Bad Times, Airport Magazine
- Bennet P. Lientz, Karthryn P. Rea (1999), Breakthrough Technology Project Management, Academic Press Carlifornia
- Capers Jones (1999), Mass-Updates of Project Management in IS Organizations, Artemis Management Systems.
- Carl J. Vega, (2000), Business Continuity Planning, Highview Group, Middletown
- Cybersites (1998), KLIA's TAMS: A Class Act of Airport Operating Systems, msc.comm.,<http://www.mdc.com/mX/msc.comm/no3/html/cybersitesOI.html>
- Dave Green (2000), iPlan Project Management Outline, Internet Project Management Overview
- David King (1992), Project Management Made Simple : A guide to successful management at computer system project, Yourdon Press Computing Series, New Jersey
- Dennis Lock (1996), The Essentials of Project Management, Gower Publishing Limited, England.
- Don Yeates (1991), Project Management for Information systems, Pitman Publishing London
- Emily Dickinson (1999), Enterprise Project Management, The Standish Group International, Inc.

George Jenkins (1997), Information Technology Project Management, Course Technology
Canada

Ian Koenig (1999), How to Implement Modern Project Management in your
Organization, HMS Software, Carlifornia

John F. Rockart (1979), Chief executives define their own data needs, Havard Business
Review.

MatrixCom (1999), Range of Services and Constancy, Emisis SmartKom web site,
[http://www.smisme.com.m-//smi/~search/smi com/emisis/emisis 2.htm](http://www.smisme.com.m-//smi/~search/smi%20com/emisis/emisis%20.htm)

Sapura Technology Applied (2000), Project Management & Execution, Sapura News, Kuala
Lumpur